Advies aan B&W

Onderwerp

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Datum	18 juli 2023	**Naam en telefoon**	J. de Bruin – 06 239 730 05
Afdeling	MM-MO	**Portefeuillehouder**	T. van Kessel

Wat adviseer je te besluiten?

1. De raad te informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022, middels de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

Wat is de aanleiding voor dit advies?

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) uitgevoerd. In mei 2023 heeft de gemeente Oss de resultaten van het onderzoek over het jaar 2022 ontvangen. Dit vormt aanleiding om college en raad hierover te informeren.

Inwoners die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Zij werden gevraagd om hun ervaring met de Toegang Zorg & Welzijn en het effect van de ontvangen ondersteuning te evalueren (Bijlage 1). Inwoners van Proeftuin de Ruwaard zijn niet meegenomen in het CEO Wmo. De resultaten zijn daardoor niet representatief voor het totale gebruik van ondersteuning via de Wmo in Oss.

Wat is de kernboodschap?

Inwoners beoordeelden het contact met de Toegang Zorg & Welzijn en de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning in 2022 overwegend goed. Uit de resultaten blijkt, onder andere, dat de gemeente Oss:

1. Gemiddeld een 7,8 scoort voor de manier waarop de gemeente de inwoner geholpen heeft in het bieden van een oplossing bij een aanvraag;
2. Haar inwoners snel helpt (75%);
3. Haar inwoners het gevoel geeft dat zij serieus worden genomen (86%) en samen met de inwoner naar een oplossing zoekt (79%);
4. De informatievoorziening aan inwoners kan verbeteren, zodat zij beter weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag.

Om de kwaliteit van het CEO te verhogen is er in 2022 gekozen voor een ander onderzoeksbureau en een andere onderzoeksmethode. Het responspercentage was in 2021 significant hoger dan in 2022. De resultaten over 2022 zijn hierdoor lastiger te vergelijken met het voorgaande jaar (Tabel 1).

We zien dat het aanvraagproces voor ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Oss op hoofdlijnen iets minder goed is beoordeeld in 2022 dan in 2021. Volgens inwoners is het lastig om te weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. We werken eraan om dit te verhelderen door middel van de Routekaart tot Ondersteuning. De kwaliteit van de ondersteuning wordt daarentegen in 2022 goed

beoordeeld met een 7,9 en inwoners beoordelen de manier waarop de gemeente heeft geholpen met de aanvraag van ondersteuning met een 7,8.

In relatie tot de andere gemeenten in de Regio Noordoost-Brabant scoren we over het jaar 2022 iets lager dan het regionale gemiddelde. Het is belangrijk om bij het maken van deze regionale vergelijking in acht te nemen dat het aanvraagproces in de Toegang Zorg & Welzijn in iedere gemeente verschillend is. Ook verschilt het type zorgaanvraag van de inwoner in een ruraal of stedelijk gebied, wat invloed heeft op de complexiteit van het aanvraagproces en de ervaring van de inwoner.

Tabel 1: Vergelijking CEO Wmo 2021 en 2022 resultaten gemeente Oss, antwoordoptie (helemaal) mee eens.

Vraag	**2021** (respons 40,4%)	**2022** (respons 27%)
Cliënten werden snel geholpen	83%	75%
Cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag	82%	66%
De medewerker nam mij serieus	91%	86%
Cliënten hebben samen met de medewerkers naar oplossingen gezocht	85%	79%
Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner	33%	37%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	87%	82%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88%	82%
Ik kan mij beter redden door de ondersteuning die ik krijg	87%	79%
Geef een cijfer voor de manier waarop de gemeente heeft geholpen bij de aanvraag	Niet gemeten	7,8
Geef een cijfer voor de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder	Niet gemeten	7,9

Welk resultaat willen we bereiken?

Het CEO Wmo wordt jaarlijks uitgevoerd om in kaart te brengen hoe Osse inwoners onze dienstverlening en het zorgaanbod ervaren. Door middel van deze resultaten kunnen de afdelingen Kwaliteit en Beleid, indien nodig, bijsturen in uitvoering en beleid. Tevens voldoen we door uitvoering van het CEO Wmo aan de wettelijke verplichting zoals gesteld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

Welke argumenten zijn er voor dit advies?

1.1.Op deze manier informeren we de raad over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2022

We informeren de raad middels bijgevoegde raadsinformatiebrief over de resultaten van het CEO Wmo.

Wat zijn de gevolgen?

In de *Programmabrief Integrale Dienstverlening* en de *Notitie Routekaart tot Ondersteuning* zijn de verschillende signalen over de Osse dienstverlening die ontvangen worden van inwoners, politiek en professionals uiteengezet. Geconcludeerd wordt dat er meer duidelijkheid nodig is over de route tot ondersteuning, zonder daarbij de unieke en specifieke invulling die ieder sociaal team vraagt uit het oog te verliezen. De resultaten van het CEO Wmo over 2022 bevestigen deze signalen. 66% van de inwoners die ondersteuning kregen vanuit de Wmo, wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit kan beter.

We zetten daarom in het komende jaar nog meer in op een uniforme route tot ondersteuning en een eenduidige werkwijze zodat inwoners weten waar ze hun vraag voor ondersteuning of advies kunnen stellen en snel de juiste weg vinden. Dit draagt bij aan het bieden van kwalitatief goede dienstverlening en zorgt ervoor dat we grip houden op de kosten van zorg en ondersteuning. Tevens werken we door het bieden van een goede route tot ondersteuning aan de Osse transformatiedoelen.

Wat is het vervolg?

In 2023 zijn we gestart met de verandering naar een continumeting i.p.v. één jaarlijkse meting. Dit betekent dat inwoners binnen twee maanden na het besluit over hun beschikking de vragenlijst voor het CEO ontvangen. Naar verwachting zorgt dit ervoor dat meer inwoners de vragenlijst invullen, omdat hun ervaring nog vers in het geheugen ligt. De resultaten worden verwerkt in een dashboard, waardoor de afdelingen Kwaliteit & Beleid meer zicht hebben op de actuele stand van zaken. Er kan dus tijdig bijgestuurd worden in uitvoering en beleid als dit nodig is.

In mei 2024 evalueren we het contact van inwoners met de gemeentelijke toegang en de kwaliteit van de Wmo ondersteuning over het jaar 2023. Het college verzorgt een schriftelijke terugkoppeling van de resultaten van deze evaluatie aan de raad.

Waar moeten we rekening mee houden?

a. Financiën

n.v.t.

b. Informatiebeveiliging en Privacy

n.v.t.

c. Communicatie

We informeren de gemeenteraad van de gemeente Oss per raadsinformatiebrief over de resultaten van het CEO Wmo over het jaar 2022. Ook informeren we de Adviesraad Sociaal Domein (Kenniskring Wmo) over de resultaten en worden de resultaten openbaar zichtbaar via waarstaatjegemeente.nl.

d*. Uitvoering*

We zetten in op een uniforme route tot ondersteuning (zie ‘Wat zijn de gevolgen?’).

e. Overlegd met

- Programmamanager Zorg & Welzijn – Elke Haanraadts
- Projectleider Sociaal Domein – Martine van Tuyn
- Driehoeksoverleg Wmo (Wmo beleid, Zorginkoop Wmo, Uitvoerend beleid, Kwaliteit)

Bijlagen

Bijlage 1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Oss;
Bijlage 2. Raadsinformatiebrief cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022.

Samenvatting
Jaarlijks wordt het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd, zoals wettelijk verplicht volgens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015. Onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft het onderzoek over het jaar 2022 uitgevoerd voor de Regio Noord-Brabant Oost. De gemeente Oss scoort gemiddeld een 7,8 voor de manier waarop de gemeente inwoners helpt in het bieden van een oplossing bij een aanvraag voor ondersteuning. 75% van de inwoners gaf aan snel te worden geholpen en het gevoel te hebben dat zij serieus worden genomen (86%). 79% van de inwoners gaf aan dat hij/zij samen met de medewerkers van de gemeente Oss naar een oplossing zocht tijdens de aanvraag.

Ondanks de overwegend positieve resultaten streven we ernaar om de Osse dienstverlening voortdurend te verbeteren. Dit doen we door de komende jaren nog meer in te zetten op een eenduidige en uniforme werkwijze, bijvoorbeeld door middel van de *Routekaart tot Ondersteuning*. Dit zorgt ervoor dat inwoners sneller en beter weten hoe de gemeente hen kan helpen en waar zij terecht kunnen met hun vragen.